## 分诊导医服务

**1、服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
| **医疗健康咨询服务** | | |
| **（1）** | **会员本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议** | |
| 1) | 常见急症处理建议 | 常见急性伤、病处理的咨询 |
| 2) | 日常疾病预防和治疗建议 | 常见疾病预防和治疗的咨询 |
| 3) | 症状、体征答疑 | 根据会员自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议 |
| 4) | 季节病的预防与治疗建议 | 针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议 |
| 5) | 康复建议 | 提供疾病、术后康复建议 |
| 6) | 体检方案建议及体检报告解读 | 为会员量身设计体检方案，并为会员解读报告，及提出进一步保健、治疗建议 |
| 7) | 各种医疗报告的解读 | 根据会员提供医疗报告，分析并解释病情 |
| **（2）** | **会员本人遇到的各类就医疑问的解答** | |
| 1) | 推介医院 | 在远盟网络医院范围内根据会员需求推介优质医院、特色科室及医学专家 |
| 2) | 就医指导 | 根据会员病情协助会员选择科室，解决就医困惑 |
| 3) | 住院指导 | 住院手续办理及注意事项相关咨询 |
| **（3）** | **特定会员人群医疗问题咨询** | |
| 1) | 婴幼儿 | 婴幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询 |
| 2) | 女性 | 妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询 |
| 3) | 老年人 | 常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询 |
| 4) | 差旅人员 | 差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询 |
| **（4）** | **突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导** | |
| **导医服务** | | |
| （1） | 1. 根据会员需求，提供7个工作日内预约指定医院、科室的导医服务 2. 本服务每人每年只可享受一次（成功计为一次），过期无效。 | |

**2、特别说明**

1. 本服务仅限会员本人使用，所产生的任何医疗相关费用需由会员本人承担；
2. 本服务的疾病范围以保险公司规定的范围为准，如无特别规定，则服务的观察期默认为30天；
3. 本服务咨询内容仅供会员参考，不作为诊断治疗依据，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
4. 本服务不可指名预约，预约以对症预约为前提，医生等级优先与疾病等级相匹配；
5. 本服务不承诺门诊类型（口腔类专科只保证普通门诊的预约），不承诺提供会员的医保挂号，不支持产科建档服务（非疾病）；
6. 部分医院预约时需要提供就诊卡卡号等资料，需会员提前办理就诊卡；
7. 本服务在落实前取得会员确认，会员确认服务后，因本人原因未能按时就医或临时取消服务，视同该次服务已完成。
8. 由于医院方或专家非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，服务方会进一步协调其他时间安排服务。
9. 服务仅限会员本人在使用，会员年龄需≤60周岁或以保司指定保险产品规定为准。

**3、服务区域**

医疗健康咨询服务不限区域，导医服务点击查看。

**4、服务方式**

拨打指定的服务热线。

**5、服务流程**

**医疗健康咨询服务：**

1. 会员拨打远盟指定服务热线提出咨询需求
2. 远盟协调员核实会员身份
3. 协调员确认会员身份及需求，初步分诊
4. 电话转接至对应科室医生
5. 远盟医生解答会员疑问
6. 服务结束

**转诊导医服务：**

1. 会员拨打远盟指定服务热线提出需求
2. 远盟协调员核实会员身份
3. 协调员确认会员身份并记录会员需求
4. 远盟在7个工作日内完成服务安排
5. 会员按约定时间使用服务
6. 服务结束